



6100

201400016914

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011
CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.**

Auditora	GREEVER JOHANNA ORTIZ DAZA	Período Evaluado: De Julio a Noviembre 2014
		Fecha de Elaboración: Noviembre 12 de 2014

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

Producto del Programa EPM Sin Fronteras, la filial CENS adoptó una nueva estructura administrativa, cuya implementación se tradujo en la homologación y creación de nuevas subgerencias, áreas, unidades y equipos de trabajo, en el traslado y distribución de trabajadores dentro de las nuevas dependencias, por lo que considerando los términos de tiempo y el conocimiento del desempeño que pudiesen tener los nuevos directivos sobre los trabajadores a su cargo, se torna limitado otorgar por parte de éstos un criterio de evaluación integral a partir del desempeño y cumplimiento de objetivos propuestos por cada uno de sus trabajadores. De otra parte, el Proceso Gestión del Desempeño se encuentra inmerso en la segunda Ola del Centro de Servicios Compartidos, lo cual pretende el establecimiento de un nuevo modelo de medición del desempeño y desarrollo de los trabajadores a nivel de Grupo Empresarial; actualmente se encuentra a la espera de las herramientas, parámetros y lineamientos para su implementación en CENS.

Con relación al clima organizacional, se continúa atendiendo la directriz del Programa EPM Sin Fronteras de no realizar por el momento la medición del clima organizacional hasta tanto no se den directrices uniformes para el Grupo Empresarial.

Con corte a 30 de octubre se presentó demora en el reporte del seguimiento de dos planes de mejora que se realiza en el Sistema de Gestión CENS-SGC que según análisis efectuado la demora se originó en gran parte por efecto de la implantación de la nueva estructura organizacional.

Avances

Secretaría General realizó visitas a las regionales de Pamplona, Ocaña, Aguachica y Tibú, durante los días 24, 28, 29 y 31 de octubre de 2014, impartiendo "Fortalecimiento de la Ética Empresarial", a los trabajadores, pasantes y personal contratista al servicio de CENS. Así mismo, el 7 de octubre el Gerente General y un Profesional de Secretaría General, participaron en el 2º Foro de Ética del Sector Eléctrico, cuyo objeto era continuar con un espacio de reflexión, acción y compromiso alrededor de la ética en el sector, sensibilizar sobre riesgos de corrupción y prácticas no éticas; promover implementación de mejores prácticas anticorrupción, transparencia y mecanismos de acción colectiva.

Con el propósito de mantener, desarrollar y/o mejorar las capacidades organizacionales, los desempeños individuales y de equipo, para el buen logro de las labores y la competitividad de la organización, tal como se encuentra definido dentro del Plan de Formación de CENS para la



vigencia 2014, actualmente se abordan diferentes líneas de aprendizaje que incluyen: Especialización en Sistemas de Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica; Diplomados en Gerencia del Servicio y Formulación y Evaluación de Proyectos; Curso Virtual de Inglés nivel básico, los cuales se adelantan en el marco de la contratación con la Cámara de Comercio de Cúcuta como Operador Logístico de dichas actividades de formación. Así mismo, se da continuidad a las demás actividades de formación contenidas en el plan anual, relacionadas con: Atención pre-hospitalaria, primeros auxilios, prevención y control de incendios, y rescate básico para brigadistas; Sensibilización hacia el nacimiento de una Cultura en la Prevención del Riesgo; Actualización en la normatividad RETIE. Paralelo a esto, desde junio 2014 los trabajadores autorizados han participado en actividades de formación de carácter externo a nivel regional, nacional e internacional, tales como congresos, seminarios, cursos y capacitaciones de actualización en temáticas relacionadas con las necesidades para el ejercicio de sus cargos.

El Gerente General, apoyado por el nuevo grupo directivo (integrado por 2 subgerencias, 4 jefes de área y 2 jefes de unidades), el cual fue nombrado a partir del 1 de septiembre de 2014, continúa respaldando el modelo de control Interno de CENS. Así mismo, brinda los recursos requeridos para cumplir con el cronograma asignado la implementación de la actualización del MECI 2014.

Se realizó seguimiento a III trimestre de 2014 de los planes operativos, con un porcentaje de avance del 67%. Adicionalmente, el indicador Nivel de Oportunidad en reporte de seguimientos a Planes Operativos, alcanzó la meta establecida del 90%.

En reunión de Junta Directiva 761 del 9 de octubre de 2014, fue aprobado el Plan Empresarial de CENS 2015 – 2018, herramienta que permite articular la visión del negocio, a través de las intenciones de resultados concretos que la filial se compromete a alcanzar, en desarrollo de los mandatos y lineamientos recibidos del Núcleo Corporativo y la Unidad de Negocio T&D Energía, para consolidar su contribución a la MEGA del Grupo Empresarial EPM.

El Modelo de Operación por Procesos de CENS a la fecha no se ha modificado en atención a los cambios de estructura, se cuenta con 13 Macroprocesos, conformado por 89 procesos gestionables; en el Sistema de Gestión CENS - SGC se encuentran documentados y formalizados 68 procesos; y se encuentra dos procesos en diseño del nuevo Macroproceso Implementación del Mejoramiento Organizacional; La documentación de 19 procesos de T.I. fue suspendida por decisión de la filial Antioquia.

A partir de la implantación de la nueva Estructura Organizacional (01 septiembre de 2014), se han realizado las siguientes actividades:

- Se actualizaron 18 Comités, de acuerdo a la implantación de la Nueva Estructura.
- Se clasificaron los 18 Comités existentes en 8 Comités Obligatorios y 10 en Reuniones de Integración y Coordinación - RIC'S, en atención a la nueva metodología suministrada por EPM.
- Se ajustaron los Equipos de Trabajo pasando de 38 a 31 equipos.
- Se ajustó la Plantilla "Descripción de Cargos" (una para Cargos Directivos y otra para los demás Cargos).
- Se inició el ajuste a las 270 Descripciones de Cargos, de acuerdo con la nueva estructura implantada, de las cuales 37 (14%), se presentaron en Comité de Escalafón, Capacitación y Ascenso, según Acta de Comité No. 007 del 08 de Octubre 2014.

A partir del 1 de septiembre el proceso Gestión Integral de Riesgos fue asignado al Área Finanzas. Actualmente se encuentra pendiente la definición de responsables de las acciones de mejora o



prevención que resultan del mapa empresarial.

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

Debido al cambio de estructura y el cierre financiero anticipado se presentaron demoras en la contratación del soporte y mantenimiento del sistema de gestión documental MERCURIO, cuya Aceptación de oferta CT-2014-000233 se generó el 4 de noviembre de 2014.

Avances

Se aprobó el modelo normativo que contempla el tema de políticas y divulgación en Grupo Primario de Gerencia el 01 de septiembre de 2014. Posteriormente se realizó divulgación del modelo normativo al personal de CENS (Profesionales P3, P2 y P1), mediante cuatro jornadas de formación en Septiembre de 2014, con un total de 128 profesionales de planta asistentes, lo que representa una eficacia en la asistencia del 79%. Adicionalmente, participaron 30 contratistas de diferentes dependencias de CENS. Así mismo, se realizaron tres asesorías metodológicas para la definición de elementos del modelo normativo.

Con relación a los procedimientos, se realizó acompañamiento para la revisión y ajuste de la documentación, un total de 187 documentos como Procedimientos, instructivos, plantillas, caracterización, entre otros, de los siguientes procesos:

Administración de Asuntos de Seguridad Social (14 documentos)

Administración de Bienes de Inventario (2 documentos)

Administración de la Compensación,

Nómina y Prestaciones Sociales (1 documento)

Alumbrado Público (3 documentos)

Desarrollo de Proyectos de Infraestructura De T&D (2 documentos)

Diseño o Ajuste a la Estructura Organizacional (40 documentos)

Facturación (20 documentos)

Gestión Cartera (2 documentos)

Gestión Configuración (1 documento)

Gestión Contable (42 documentos)

Gestión de Cambios (1 documento)

Gestión de Documentos (7 documentos)

Gestión de Incidentes (1 documento)

Gestión de Niveles de Servicio (3 documentos)

Gestión de Problemas (1 documento)

Laboratorio de Ensayos, Metrología y Asistencia Técnica (35 documentos)

Mercadeo de Productos o Servicios (1 documento)

Planeación Comercial (1 documento)

Recaudo (1 documento)

Selección y Vinculación del Talento Humano(9 documentos)

Con relación al Manual de Procedimientos se informa que la documentación de los procesos se encuentra formalizada y documentada en el Sistema de Gestión de CENS - SGC, a la fecha se cuenta con 289 procedimientos correspondientes a los 68 procesos documentados y 601 instructivos que detallan tareas de los procedimientos.

CENS realizó 79 jornadas educativas en empresas, instituciones educativas y comunidad. Dichas



actividades se realizaron en Cúcuta y las Regionales; Se realizó sensibilización sobre el riesgo de elevar cometas a 6.350 niños en sectores cercanos a las redes y 3 festivales de cometas en Cúcuta, Pamplona y Tibú; Se efectuaron 5 escuelas de líderes en: Cúcuta, Carmen de Tonchalá, Sardinata, Abrego y Chinácota; 7 encuentros de líderes en Bochalema, pamplona y Cucutilla; Se capacitaron 1.640 personas en el acompañamiento a pérdidas de energía; Se realizaron 4 jornadas de socialización con técnicos electricistas y una jornada en Cúcuta con curadurías, administraciones del área metropolitana sobre distancias de seguridad. Se dio inicio al proyecto Conéctate con el Arte (concurso de pintura y collage sobre el cuidado del medio ambiente) y Energilandia (Carpa interactiva para sensibilizar sobre el uso eficiente de la energía).

Con La Gobernación de Norte de Santander, se firmó otro acuerdo para llevar energía a más veredas en otros municipios; después de los procesos respectivos de contratación, se ha iniciado el proceso de replanteo en El Tarra, Ábrego y El Carmen, para que las familias campesinas de estas poblaciones que no han accedido al servicio, lo tengan prontamente. Con la ejecución de nuevas obras en estos 3 municipios, 1.121 familias cambiarán sus historias contadas bajo la luz de las velas, por la iluminación y ventajas de la energía asociada a la tecnología.

A 30 de Octubre de 2014, se cumplieron con los siguientes indicadores: Satisfacción canal presencial con un resultado promedio de 9.24, y una meta de 8.8 puntos (obteniendo alto puntaje por amabilidad del funcionario), satisfacción canal telefónico con un resultado promedio de 9.13 y una meta de 8.8 puntos (con alta calificación amabilidad del funcionario), satisfacción general con un resultado promedio de 8.85 y una meta de 8.8 puntos; se cumple también con el indicador de quejas con un resultado promedio 0.002 y una meta de 0.05 puntos. El indicador de reclamos ha presentado una mejora considerable a partir de los meses de Agosto, septiembre y octubre cumpliendo el indicador meta de 0.05 debido al desarrollo de las acciones planteadas en los planes de mejoramiento previstos para el logro de la meta del indicador.

Durante el cuatrimestre, CENS diseñó y divulgó las siguientes publicaciones:

- CENS.com: 16 ediciones
- CENS.com impreso para operarios: 62
- Clasificados CENS.com envío semanal vía correo electrónico. Dirigida al personal de la empresa.

Con relación a los sistemas de Información se realizaron las siguientes actividades: Migración del sistema ERP ONE WORLD 8.0 al JDE Enterprise One 9.1 el 21 de julio; Actualización del sistema PRIMEREAD a la versión 8.8.8.9; Se firmaron los Acuerdos de nivel Operativo (OLA) para la Operación del Negocio y la Gestión Comercial; Se firmó el Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS) para la Operación del Negocio. Se firmó el Acuerdo de Nivel Operativo para la Gestión Comercial entre los grupos de trabajo del Equipo de Tecnología de Información y el equipo Cadena de Suministro pertenecientes al Área Servicios Corporativos, el grupo de analistas de Nivel 1 que conforman la mesa de servicios TI y el Equipo Planificación Financiera del Área Finanzas, adicionalmente se actualizó el Acuerdo de Nivel Operativo para Operación del negocio firmado el pasado 20 de mayo de 2014. En estos acuerdos se establecieron los parámetros y condiciones bajo las cuales se comprometen a trabajar los diferentes grupos que intervienen en la prestación de los servicios de Tecnología de Información para asegurar que los mismos se entreguen con calidad, según las capacidades internas y los niveles de servicio requeridos por los clientes.

La Comunicación Organizacional en CENS presentó las siguientes novedades a partir de agosto 2014: Puesta en funcionamiento de la emisora digital RADIO DIGITAL CENS, para divulgar información de interés al público interno en CENS Cúcuta y Regionales; Emisión diaria del programa radial interno CAFÉ RDC en la jornada de la mañana; y Emisión semanal del programa radial interno TARDES RDC.



La Comunicación Informativa destinada a la comunidad se realizó mediante las siguientes actividades:

- Actualización de la información en la web de la empresa en www.cens.com.co
- Campaña Álbum de la Energía-Intercambios de láminas en municipios del área de cobertura.
- Notas informativas para Mi Canal (5), canal de Grupo EPM.

Durante el cuatrimestre se actualizaron las redes sociales de CENS:

- 738 seguidores en el fan page
- 5.000 amigos en Facebook
- 5.380 seguidores en la cuenta de Twitter
- 111.000 reproducciones en el canal de Youtube. 380 videos subidos.

Las Redes Sociales - aliadas en el cambio de transformadores: El pasado 2 de noviembre, entrada la noche, el consumo de energía se incrementó en la ciudad y el plan de racionamiento planeado por la empresa, dentro del cambio de los autotransformadores de la subestación San Mateo, estuvo a punto de activarse; no obstante, las redes sociales de CENS se pusieron a prueba y se logró estabilizar la demanda de energía, evitando así, no proveer el servicio a algunos sectores de Cúcuta.

Ante la carencia de personal y espacios noticiosos en las emisoras de la ciudad y la dificultad para emitir un mensaje en prensa o televisión por la inmediatez en la necesidad de ahorro de energía, a través de la cuenta de twitter @censgrupoepm y la cuenta de CENS en Facebook, se inició una rápida campaña, con respaldo de cuentas virtuales con gran cantidad de seguidores y se logró el objetivo, hacer que los cucuteños voluntariamente racionaran el consumo de energía en sus casas, para evitar una desconexión por sectores.

Hechos como estos demuestran la importancia y el poder de las redes sociales en la era de la social media, más de 2000 interacciones tuvieron las cuentas de CENS, sin contar las cuentas de terceros que superan los 50 mil seguidores; sin duda alguna, las redes sociales, aliadas positivas en el mantenimiento programado en la subestación San Mateo.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

La autoevaluación del control programada para realizarse en septiembre 2014, se pospuso para ser realizada en noviembre 2014, dado que EPM se encuentra revisando la metodología para implementar mejoras.

En razón a la implementación de la nueva estructura administrativa, la responsabilidad de las acciones a implementar fue reasignada a los nuevos cargos directivos, lo que ha afectado la ejecución del seguimiento al plan de mejora resultante de la Evaluación del Sistema de Control Interno.

Se continúa atendiendo la directriz emitida por el programa EPM Sin Fronteras, donde solicitan a todas las filiales del Grupo EPM: "...no implantar ningún modelo de gestión del desempeño en cada una de sus empresas...". CENS se encuentra atenta al nuevo modelo de trabajo que se defina.



Avances

Se realizó seguimiento del II trimestre 2014, de las acciones contempladas en los planes de mejoramiento resultado de la autoevaluación anual del control 2013; adicionalmente se realizó informe con el siguiente resultado: En este trimestre se tenían planeadas nueve (9) acciones de las cuales se ejecutaron (7), siendo cinco (5) de éstas de este trimestre y dos (2) acciones que estaban planeadas para el IV trimestre fueron ejecutadas en este trimestre. El resultado de cumplimiento fue del 77.78%. Actualmente se viene realizando el seguimiento de las acciones correspondiente al III trimestre 2014.

Se ha dado continuidad a las actividades de Autoevaluación de la Gestión por parte de cada responsable de proceso, a través de los diferentes mecanismos como: Grupos Primarios, indicadores, seguimientos a planes, análisis de datos; La metodología de grupos primarios se ha continuado fortaleciendo como mecanismo de seguimiento a la gestión de los procesos y se desarrollaron verificaciones sobre el cumplimiento de esta metodología, culminándose esta actividad en el tercer trimestre 2014.

Auditoría se encuentra efectuando seguimiento a la formulación del plan de mejoramiento resultante de la Evaluación del Sistema de Control Interno por parte de las dependencias impactadas. Igualmente se ha venido realizando el informe cuatrimestral del estado del MECI. Se conformó el equipo MECI con alcance de grupo empresarial con el objetivo de definir acciones de impacto transversal a las empresas del grupo empresarial; Mediante video conferencia convocada por el grupo empresarial, el 12 de noviembre de 2014 se presentaron los resultados del diagnóstico del MECI para el grupo y cada filial, en atención al Decreto 943 del 21 de mayo de 2014.

Se ratifica el Área Auditoría dentro de la nueva estructura administrativa de CENS en atención a la implementación del modelo de grupo empresarial. En este sentido, la Junta Directiva de CENS nombró en propiedad como Auditora para CENS a la Ingeniera Greever Johanna Ortiz Daza, a partir del 1 de septiembre de 2014.

El proceso de homologación de la actividad de Auditoría de CENS se encuentra en un 80% de avance frente a lo establecido por la Filial Antioquia, incorporándose indicadores de seguimiento a la actividad a nivel de grupo empresarial. El plan de trabajo de Auditoría se encuentra en ejecución rindiendo informes de avance a Junta Directiva y Filial Antioquia en los tiempos establecidos.

Con el objeto de realizar divulgación sobre los servicios que presta Auditoría, en especial la Consultoría, se ha participado en diversos espacios al interior de CENS entre ellas el Área Tecnología Informática, Área Mercadeo y Ventas, Secretaria General, entre otras, logrando posicionar estos servicios como herramientas de mejora al servicio de los procesos de la organización.

Se continúa con el debido seguimiento a los planes de mejora resultantes de auditorías externas, emitiéndose informe para reportar avance a la administración y Junta Directiva; estos planes han sido resultados de las auditoría realizadas por la Contraloría General de Medellín, Auditoría Externa de Gestión y Resultados - Nexia, Revisoría Fiscal - Deloitte & Touche y Corporación Transparencia por Colombia.

El equipo de Desarrollo Organizacional, continúa el acompañamiento en la construcción de planes de mejoramiento por necesidades propias identificadas a los Responsables y Conocedores de Procesos, como es el caso del proceso Laboratorio de Equipos Medición Alta Tensión - LEMAT, Atención de Solicitudes de Usuarios, Mantenimiento de instalaciones y equipos, Seguimiento a la



Grupo **epm**

NIT: 890500514-9

Vigilada Superservicios

Gestión y Resultados de Procesos, entre otros.

Se realizó monitoreo sobre el reporte del seguimiento al avance a III Trimestre 2014 de los Planes de Mejoramiento, originados por Auditoría Interna de Calidad 2013 y 2014, Gestión por Procesos, Planeación Empresarial, Autoevaluación del Control, Revisión por la Dirección de los procesos CENS logrando obtener la información de la siguiente manera:

Con corte 31 de octubre 2014 se obtuvo reporte del 73% de los planes de mejora, objeto de seguimiento para el III Trimestre 2014 (90 PM en total), realizando seguimiento a 293 acciones (74%) de las 400 vigentes en el Sistema Gestión de Calidad.

Con el propósito de fortalecer la cultura de mejoramiento en CENS, se encuentra en desarrollo la iniciativa "Líderes de la Mejora". A partir del III trimestre de 2014, como parte de esta iniciativa se han diseñado y realizado diversas actividades entre las que se destacan: Encuentros para compartir conocimientos y experiencias (Planea exitosamente, Aprendiendo de procesos, entre otros), espacio de crecimiento personal (¿Convencer o persuadir?: Liderar para influir), dinámicas de posicionamiento de la estrategia (Ruleta del conocimiento). El despliegue de la estrategia continuara durante la vigencia 2014, con la participación activa de los líderes de mejora de las dependencias CENS, del cual se presenta un avance en las actividades de la campaña del 78%.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Norma 2500 - Seguimiento del progreso del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, se presentará a la Administración informe de seguimiento trimestral sobre los planes de mejoramiento que han surgido con ocasión de las evaluaciones ejecutadas por los Entes Externos de Control y por Auditoría.

Estado general del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno de CENS se encuentra en un proceso de adaptación a la nueva forma de trabajo como resultado del programa Grupo EPM sin Fronteras en búsqueda de trabajar como grupo empresarial, transición que ha sido apropiada por procesos y talento humano, que han permitido un desempeño estable y la identificación de oportunidades a fin de mejorar la competitividad del Grupo Empresarial EPM.

Recomendaciones

Continuar consolidando la nueva estructura administrativa de CENS a fin de fortalecer los procesos. Así mismo, propender por la implementación de las acciones propuestas en los diferentes planes de mejoramiento institucionales y de procesos con el fin de fortalecer la gestión institucional.

GRÉEVER JOHANA ORTIZ DAZA

Auditora